

Mise en place de processus et d'outils dans le cadre du lancement d'une nouvelle application mobile

Interlocuteurs client clés



- IT Lead
- Head of Product
- Product Manager

LUXE

2 mois

Pilotage de projet

Implémentation applicative

Définition des process de Run

C
O
N
T
E
N
T
E

- Dans le cadre du déploiement d'une nouvelle application Parfum et Beauté, l'entreprise a sollicité un besoin d'accompagnement pour définir les processus de Run à mettre en place pour la phase de Friends&Family (mise en production interne) ainsi que la phase de Run post déploiement.
- Dans l'optique de garantir un Run fluide et fiable, la mission répond à un triple objectif :
 - Définir des processus clairs pour la gestion des tickets et les remontées utilisateurs
 - Assurer une résolution rapide des incidents grâce à une organisation par niveau (1 à 3)
 - Cartographier les systèmes afin d'anticiper et de schématiser les interdépendances

Méthodologie & Démarche de travail

CHANTIER 1

Documentation des processus et des responsabilités

- Récapitulatif des fonctionnalités de l'App, identification des owners, et définition des SLA
- Description des processus de gestion des contenus dans le CMS

CHANTIER 2

Mise en place de bonnes pratiques opérationnelles

- Formalisation des « best practices » pour uniformiser les actions de traitement des anomalies et garantir une gestion efficace des incidents

CHANTIER 3

Optimisation de l'architecture applicative

- Rationalisation de l'architecture de l'App avec une cartographie détaillée des systèmes et de leurs interdépendances

CHANTIER 4

Outil de suivi et monitoring

- Déploiement d'un dashboard pour le suivi des tickets, l'analyse des performances et le respect des SLA

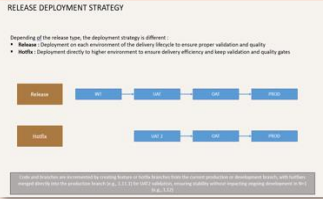
Exemples de livrables produits

[L1]
Processus de Run

3 priority levels to respect to correctly classify your issue

Criteria	P1 - High	P2 - Medium	P3 - Low
Impact	Issue that will generate attention in this significantly impact operations (all in)	Issue that affects important aspects but does not impact all users (all in)	Issue that has a minor impact (all in)
Frequency	• Ticket ranges • Critical frequency issues • Frequency of that issue will cause impact on functionality, user experience or security	• Minor issue • Issue no impact on the user experience • Can't be easily reproduced	
User Impact	• Completely blocks the app • Significantly affects user experience • Users: the user is blocked in a significant way (e.g. can't log in, can't use the app)	• Moderately affects user experience • Users: the user experience is impacted in a moderate way (e.g. slow loading, minor bugs)	• Minor impact on user experience • Users: the user is not affected in a significant way (e.g. minor bugs, slow loading)
Business Impact	Significant business impact	Medium	Low impact

[L2]
REX & Best practices



RÉALISATIONS MARQUANTES
& RÉSULTATS OBTENUS

XX

Taux d'activation (téléchargement + première ouverture)

15

Systèmes intégrés

XX

Nombre de sessions Try On depuis le déploiement de l'App